

국민의 소리

주간동향

2019. 11.11 ~ 11.17.





| | | |
|-------------------|---|-----------|
| <p>I</p> | <p>주간 민원동향 _____</p> <p>민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황</p> | <p>1</p> |
| <p>II</p> | <p>주요 민원사례 _____</p> <p>시흥 배곧신도시 지하철 신설 요구 / 경기 시흥시 2019년 대학수학능력시험 관련 민원 / 교육부, 각 교육청</p> | <p>3</p> |
| <p>III</p> | <p>민원예보(모니터링) _____</p> <p>은평 광역자원순환센터 설치 반대 / 서울 은평구 시흥 은계지구 △△블록 시공 차별화 / 한국토지주택공사 지하철 6·9호선 남양주 연장 요구(발령해제) / 국토교통부</p> | <p>6</p> |
| <p>IV</p> | <p>국민불편 개선요청 사례 _____</p> <p>영농법인의 태양광발전사업 허용 요구 / 농림축산식품부, 산업통상자원부 1366 도박중독자 상담주기 개선 / 한국도박문제관리센터 순창시 시내버스 안내서비스 개선 / 전북 순창시</p> | <p>9</p> |
| <p>V</p> | <p>국민불편 개선 사례 _____</p> <p>병역명문가 군 마트 이용 불편 개선 / 병무청 휴학생의 교류 수학 신청 개선 / 국민권익위원회</p> | <p>12</p> |

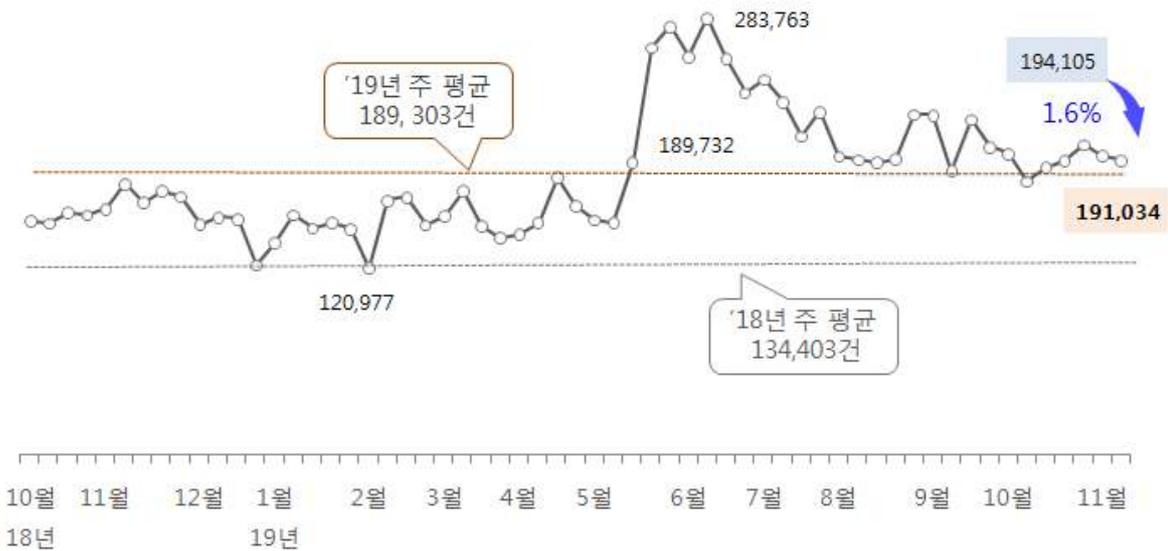
청판의 소리

부산 연제구 ○○주민센터 아가씨 고맙습니다. / 부산 연제구
대구 북구 ○○요양원에 근무하는 공익요원을 칭찬합니다. / 병무청

I. 주간 민원동향

민원 추이

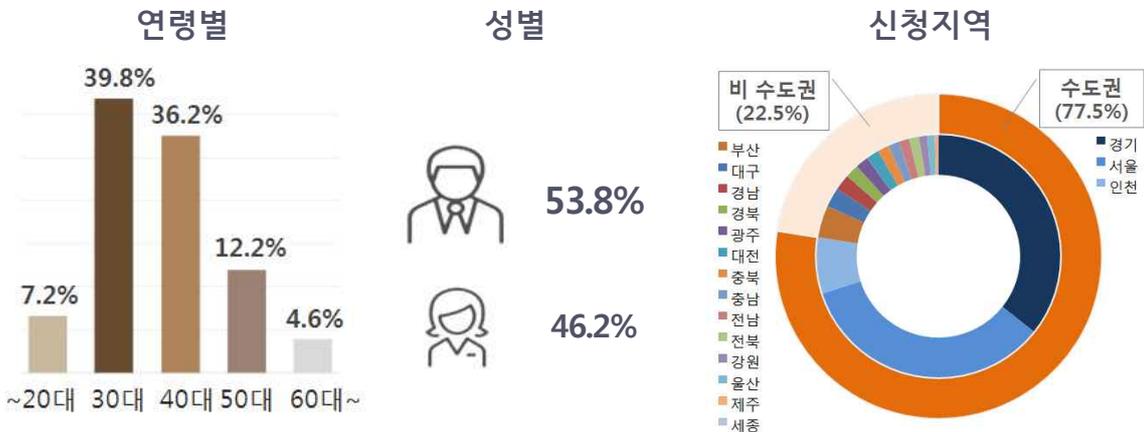
- 11월 2주 민원은 191,034건으로 지난주(191,105건) 대비 1.6% 감소
- 2019. 1. 1. ~ 11.17. : 8,707,949건(주평균 189,303건)



* 국민신문고 및 지자체 개별 창구민원 등 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계임

신청인 현황

- 연령별로는 30대(39.8%), 성별로는 남성(53.8%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(35.7%), 서울(34.3%) 등 수도권이 전체의 77.5% 차지



기관유형별 현황

- 지방자치단체 58.5%(117,347건), 중앙행정기관 22.9%(45,857건), 공공기관 등 14.5%(28,987건), 교육청 4.1%(8,236건) 순

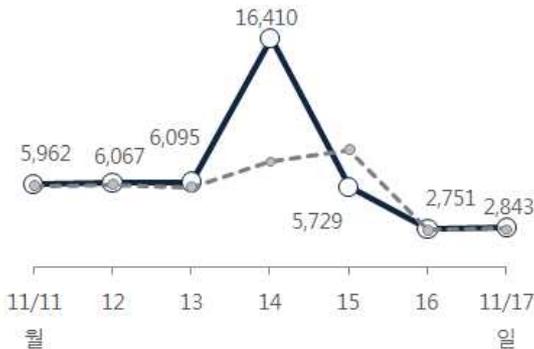


기관유형별 민원 발생량 상위 기관

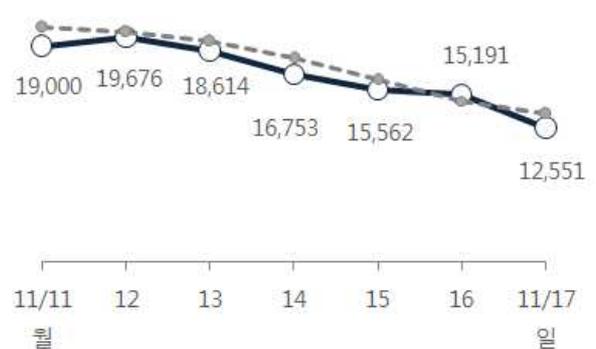
| 기관유형 | 기관명 | 발생량 (건) | 비율 (%) |
|--------|--------------------------|---------|--------|
| 중앙행정기관 | 국토부 | 17,075 | 37.2% |
| | 경찰청 | 13,292 | 29.0% |
| | 고용부 | 2,022 | 4.4% |
| 지방자치단체 | 서울 | 32,803 | 28.0% |
| | 인천, 성남, 용인, 수원, 고양, 안산 등 | 3,364 | 64.9% |
| | 부산, 경북 등 | 1,382 | 27.7% |
| | 경기 | 3,689 | 44.8% |
| | 대구 | 937 | 11.4% |
| 공공기관 등 | 한국토지주택공사 | 22,634 | 78.1% |
| | 인천항만공사 등 | 3,000 | 21.9% |

- 지난 주 대비 민원 추이 (이번 주 : ○—○ / 지난 주 : ●—●, 단위 : 건)

중앙행정기관 (17.4% ↑)



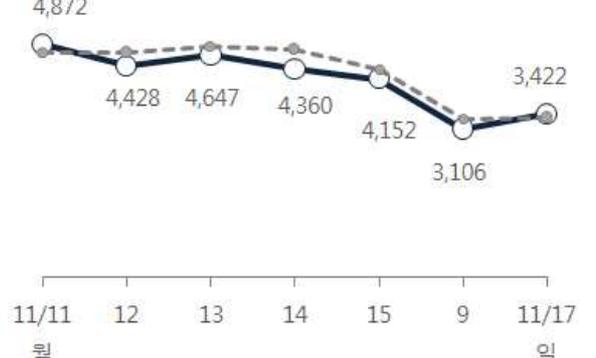
지방자치단체 (4.4% ↓)



교육청 (34.6% ↑)



공공기관 등 (3.5% ↓)



* 학교 비정규직 처우개선 요구 민원 증가(1,107건)

시흥 배곧신도시
지하철 신설 요구

—
경기 시흥시

2019년 대학수학능력
시험 관련 민원

—
교육부, 각 교육청

‘주요 민원사례’는

한 주간 국민신문고 등을 통해 민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)에 수집된 민원을 모니터링하여, 민원이 증가하였거나 이슈가 된 민원을 선별한 사례입니다. 관계기관에서는 민원 관리에 참고하시기 바랍니다.

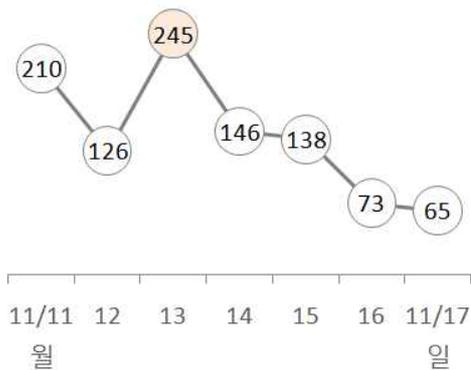
시흥 배곧신도시 지하철 신설 요구

소관기관 : 경기 시흥시

- 시흥 배곧신도시는 대학, 종합병원 등이 유치되는 대규모 주거지임에도 대중교통이 열악하니 인근 지하철과 연계되는 지하철 노선 신설을 요구
- 11월 13일 245건 등 지난 한 주간 총 1,003건 발생

일 평균 143.3건

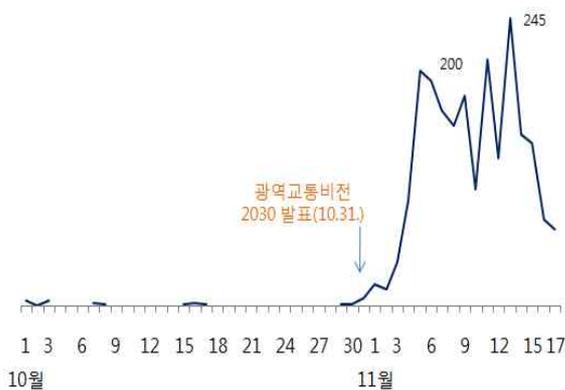
(단위: 건)



- 배곧신도시에서 인근 수인선 달월역으로 접근이 어렵고, 4호선 오이도역은 지하철 이용자 수용 능력이 초과 직전임
- 스마트시티로 선정된 배곧신도시가 더욱 발전하려면 교통망 확충은 필요조건임
- 신설 검토 중인 월곶~판교 복선전철 노선이 배곧신도시와 연계되도록 해 주기 바람

- ▶ 국토교통부에서 10월 31일 '광역교통비전 2030'를 발표한 이후 다수 발생, 현재까지 총 2,174건 신청
- ▶ 신청인은 여성(62.8%), 40대(46.3%), 30대(39.8%)가 대부분

민원 추이 (일)



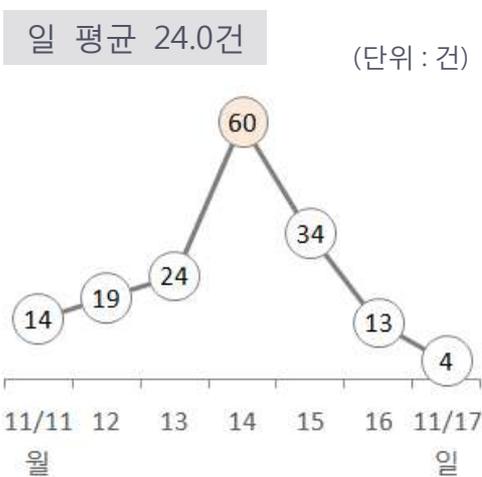
배곧신도시 위치



2019년 대학수학능력시험 관련 민원

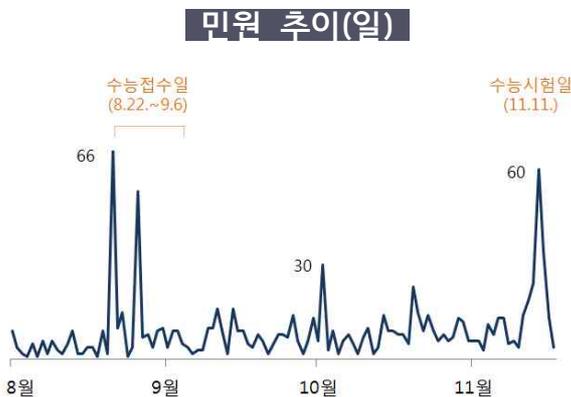
소관기관 : 교육부, 각 교육청

- 2019학년도 대학수학능력시험(11. 14.)이 실시됨에 따라 수능 절차 문의, 감독관 근무 행태 지적, 방송시설 미비 등 불편사항 제기
- 수능시험 당일인 11월 14일 60건 등 지난 한 주간 총 168건 발생



- 강원도에서 현역 복무 중인 군인인데, 군 복무 중 수능을 보기 위한 절차를 알고 싶음
- 원서접수를 담당하는 분이 접수업무 속지가 미흡해서 접수에 많은 시간이 걸렸음
- 영어 듣기시험 전 감독관이 책상을 들고 와 책상에 앉아 감독하였는데, 책상이 삐그덕 거리는 소리에 집중할 수가 없었음
- □□고교에서 영어 듣기시험 방송이 약 10초간 나오지 않는 사고가 생김

- ▶ 8월부터 현재까지 총 922건, 수능접수기간(8.22~9.6)과 수능일(11.14.)에 다수 발생
- ▶ 신청인은 남성(58.3%), 20대(31.2%)>40대(22.4%)>50대(16.1%) 순



관련 키워드

영어듣기 교육청 고등학교
 원서접수 시험시간 대학교
 수학능력시험 공무원
 시험시간 감독관 소음 국방부
 중학교 OMR 수능시험고사장 마킹 선생님

Ⅲ. 민원에보(모니터링)

은평
광역자원순환센터
설치 반대

—
서울 은평구

시흥 은계지구
△△블록
시공 차별화

—
한국토지주택공사

지하철 6·9호선 남양주
연장 요구
(발령해제)

—
한국토지주택공사

‘민원에보’는

국민신문고 민원 등을 모니터링하여 국민의 생명과 안전을 위협하거나 대규모 갈등 및 피해 등을 유발하는 민원이 발생하는 경우 발령하여 관계기관에 필요한 조치 등을 요청하고, 민원추이를 모니터링하고 있습니다. 관계기관에서는 업무에 참고하시고 조치현황을 민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)에 등록하여 주시기 바랍니다.

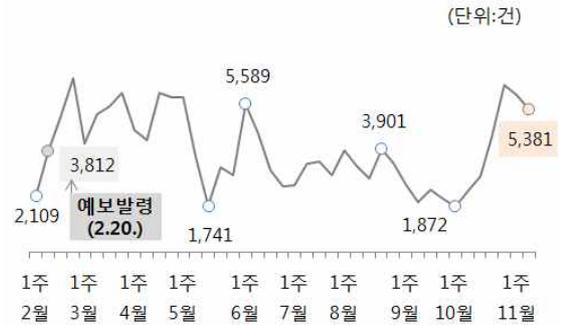
은평 광역자원순환센터 설치 반대

2019-03호

2019. 2. 20. | 3단계(심각)

서울 은평구

자원순환센터를 지하화하더라도 토양 오염, 악취, 매연, 분진, 폐수 등 환경 오염이 예상되고, 인근에 대규모 주거 단지와 개교예정인 초등학교가 있으니 자원순환센터 설치 계획 철회를 요구



▶ 주 평균 발생 건수



▶ 예보 발령(2.20.) 후 증가하다 5월에 다소 감소, 6월 이후 주 평균 3,440건 발생

시흥 은계지구 △△블록 시공 차별화

2019-04호

2019. 2. 20. | 3단계(심각)

한국토지주택공사

시흥 은계지구 △△블록은 대단지로 조성되는 아파트이며 공공분양 최초 시공책임형 CM 시범사업인 만큼 대형 건설사 브랜드에 맞는 책임시공을 요구



▶ 주 평균 발생 건수



▶ 예보 발령(2.20.) 후 5월부터 매주 평균 15,000건 이상 지속적으로 발생

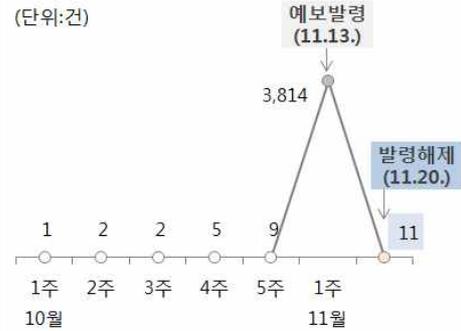
지하철 6·9호선 남양주 연장 요구

2019-06호

2019. 11. 13. | 3단계(심각)

국토교통부

10월 31일 발표한 ‘광역교통비전2030’에 지하철 6,9호선 남양주 연장 계획이 포함되지 않았으나, 남양주 교통난 해결에 반드시 필요하므로 지하철 6,9호선 남양주 연장 계획을 3기 신도시 광역교통대책에 포함해 줄 것을 요구



▶ 예보 발령 해제 ('19.11.20.) : 발령 대비 99.7% 감소 (3,814건 → 11건)

민원 수시예보 발령은

제64회 국정현안점검조정회의('19.1.10.) 시 관계부처 합동으로 보고된 「국민 민원서비스 개선방안」의 일환(급증·빈발 민원 대응체계 강화)으로 추진되는 것입니다.

향후 중앙행정기관 민원점검회의(반기별), 국정현안점검조정 회의에 대응 및 조치현황이 공유될 예정이니, 관계기관은 민원감축을 위해 적극적인 협조를 부탁드립니다.

IV. 국민불편 개선요청 사례

영농법인의 태양광
발전사업 허용 요구

농림축산식품부
산업통상자원부

1366 도박중독자 상담
주기 개선

한국도박문제관리센터

순창시 시내버스
안내서비스 개선

전북 순창시

‘국민불편 개선요청 사례’는

국민신문고 민원·제안 등을 모니터링하여 국민의 입장에서 법령이나 제도의 개선 등이 필요하다고 생각되는 사례를 선별하여 제공하는 자료입니다. 관계기관에서는 적극적으로 검토하여 국민불편 사항이 개선될 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

영농법인의 태양광발전사업 허용 요구

농림축산식품부, 산업통상자원부 | 민원번호 1AA-1909-500447

양돈업을 주로 하는 영농법인*입니다. 최근 정부의 신재생에너지 촉진 정책에 발맞춰 돈사건물 지붕에 수억 원을 투자하여 태양광 패널을 설치하여 태양광발전사업으로 부대 소득을 얻고 있습니다.

그런데 최근 태양광발전사업은 「농어업경영체 육성 및 지원에 관한 법률」(농어업경영체법)에 따라 영농법인이 영위할 수 있는 사업**이 아니라고 하여 건물지붕에 설치한 태양광 패널을 철거하던지, 태양광발전사업을 하려면 영농법인을 해산하라는 말을 들었습니다.

반면, 「전기사업법」에는 태양광발전사업을 영위할 수 있는 자에 대한 별도의 제한을 두지 않아 실제 에너지관리공단 조차 영농법인의 태양광발전 사업에 금리지원의 도움을 주고 있습니다.

영농법인 소유 건물의 일부 공간을 사용하는 것이 아니라 유휴 공간인 지붕을 활용하는 것이어서 정부시책에 맞춰 태양광발전사업에 참여하는 것이 영농법인 설립목적에 훼손하는 것은 아닐 것이며, 유휴 공간 활용을 통해 농업인 소득 증대에 도움이 될 것이므로 영농법인 소유 건물의 지붕을 활용하는 태양광발전사업 참여는 허용해 주시기 바랍니다.

< 영농법인 종류 및 부대사업 범위 >

- * 농업회사법인 및 영농조합법인(농어업경영체법 제16조, 제19조)
- * * 농업의 경영에 부대하여 할 수 있는 사업(농어업경영체법시행령 제19조)
 1. 영농에 필요한 자재의 생산 및 공급사업
 2. 영농에 필요한 종자생산 및 종균배양사업
 3. 농산물의 구매 및 비축사업
 4. 농업기계나 그 밖의 장비의 임대·수리 및 보관사업
 5. 소규모 관개시설(灌漑施設)의 수탁 및 관리사업

1366 도박중독자 상담주기 개선

한국도박문제관리센터 | 제안번호 1AA-1910-006777

고등학생 아이가 도박에 빠져 힘든 상태인데 지인이 도박문제 전화상담 서비스(☎1336)를 소개해 주어 연락을 하고 한 달 만에 첫 상담을 받을 수 있었습니다.

현재 상담 대기자가 많아 4주에 한번 정도 상담이 가능하다고 하는데, 도박치료를 위한 상담주기가 너무 깁니다. 처음 상담 시작 단계에서는 상담주기는 짧게 하고 어느 정도 상담이 진행된 이후 상담주기를 길게 개선한다면, 도박중독 상담자에게 더 도움이 될 것으로 보입니다.

순창시 시내버스 안내서비스 개선

전북 순창시 | 민원번호 1AA-1910-0239923

시내버스를 타고 순창에 계신 할머니 집을 방문하는데 버스에 정류장 등을 안내하는 LED 안내판이 없고, 실시간버스정보시스템(BIS)도 지원되지 않아 버스가 어느 정류장에 있는 지 정보를 알 수 없어 불편했습니다.



또한 순창시 홈페이지에서 순창시 버스운행 시간표를 다운받을 수 있는 곳도 없습니다.

다른 시에서는 운행 버스에 정류장을 안내하는 LED 안내판을 설치되어 있고 실시간버스정보시스템을 지원하여 편리하게 이용하도록 하고 있으니, 순창시도 버스이용이 편리하도록 편의 시설을 조속히 설치하고 버스운행시간표도 공개해 주시기 바랍니다.

V. 국민불편 개선 사례

병역명문가 군 마트
이용 불편 개선

—
병무청

휴학생의 교류 수학
신청 개선

—
국민권익위원회

‘국민불편 개선 사례’는

매주 ‘국민의 소리’에 소개된 국민불편 개선요청 사례에 대해 관계기관이 자율적으로 개선한 내용과 국민권익위원회가 국민의 고충을 해결한 사례 등을 발굴한 것입니다. 유사한 민원해결에 참고하시기 바랍니다.

병역명문가 군 마트 이용 불편 개선

불편 사항

병역명문가로 선정된 사람은 대부분 남자라서 생업에 종사하고 있어 군 마트 등을 방문하기 곤란하여 생필품 등을 배우자가 구입하는 경우가 많은데, 가족 혜택이 줄어들어 줄어드는 상황에서 혜택에 대한 내용을 몰라서 난감할 때가 있습니다.

지원혜택 등의 내용을 병역명문가에게 공지해 주시고, 병역명문가의 배우자 등 가족도 군 마트 등을 이용할 수 있도록 이용자격을 확대해 주시기 바랍니다.

「국민의 소리」 제526호('19.7.31.)



개선 내용

병무청 홈페이지 「병역명문가 명예의 전당」 코너에 군마트 이용 관련 안내를 게시('19.8월.)하였고, 우대혜택 변경 내용이 발생하면 즉시 홈페이지에 공지하고 매월 안내 내용을 점검하도록 함

* 다만, 군 마트 등을 이용할 수 있는 병역명문가 가족의 범위 확대는 주변 상권에 미치는 영향 등을 고려하여 즉시 수용은 곤란

병무청

휴학생의 교류 수학 신청 개선

불편 사항

○○대학 복학을 위해 수강신청과 함께 국내 협약대학간 교류 수학 신청을 하였는데, 학생교류 수학 신청은 재학생만 할 수 있다고 하여 복학생의 교류 수학 신청을 허용하지 않고 있으니 개선을 요청함

고충민원 신청 ('19.3월)

개선 내용

「교육기본법」 제12조는 ‘교육내용·교육방법·교재 및 교육시설은 학습자 인격을 존중하고 개성을 중시하여 학습자 능력이 최대한 발휘되도록 마련되어야 한다.’라고 규정하고 있음

휴학은 자발적인 경우 외 군 복무 등으로 인한 개인 의사와 무관한 다양한 경우가 있음에도, 교류 수학 추천(1월)을 복학 신청(2월) 보다 먼저 하도록 하여 휴학생은 교류 수학 추천 자체가 불가능해 복학 의사가 명확한 휴학생이 다양한 유형의 학업 기회를 박탈당하고 있다고 보임

또한, 학사일정 상 복학기간을 조정하거나 휴학자에게 별도 교류 수학 신청을 받는 등의 방법으로 고충 해소가 가능한 점 등을 종합하여 볼 때, 복학의사가 명확한 휴학생의 학습권이 제한받지 않도록 탄력적인 학사운영 방안을 마련하는 것이 필요함

국민권익위원회 제도개선 의견표명 ('19.9월)



칭찬의 소리

부산 연제구 ○○주민센터 아가씨 고맙습니다.

부산 연제구

외국에 있는 자녀 학비관련 서류를 팩스를 이용해 보내야 하는데 방법이 없어 부산 ○○주민센터를 점심시간에 방문했습니다.

점심시간이라 빈자리가 많이 보였지만, 팩스를 보내야할 시간이 촉박해 화장실에 들어가 양치를 하고 있는 아가씨를 붙잡고 염치없지만 도움을 요청했는데, 바로 사무실로 돌아가서 팩스를 받는 학교에 급한 팩스를 보낸다는 전화를 하고 팩스로 서류를 보내 주었습니다.

어찌 보면 민원이 아닐 수도 있는 요청에 대해 개인 휴식시간인 점심시간임에도 웃는 얼굴로 처리해 준 ○○주민센터 아가씨 고맙습니다.

'19. 10. 민원인 ○○○

대구 북구 ○○요양원에 근무하는 공익요원을 칭찬합니다.

병무청

대구 북구 소재 ○○요양원에는 두 명의 공익요원이 근무하며 육체적으로 많이 힘이 드는 어르신 목욕봉사활동을 하고 있습니다.

그런데 한 명이 결원되어 이제 혼자서 어르신 목욕봉사를 해야 하는 상황이 되었습니다. 이런 상황에서 □□□공익요원은 두 명이 해도 힘이 드는 목욕봉사를 혼자서 하면서도 싫은 기색 없이 밝은 모습으로 어르신들을 대하고 있어 그 모습을 보고 감동을 받았습니다.

□□□공익요원의 성실하면서 어르신에게 상냥히 대하는 모습이 다른 공익요원에게도 귀감이 되었으면 하는 마음에 칭찬의 글을 남깁니다.

'19. 10. 민원인 ○○○

※ '칭찬의 소리'는 국민들이 각급 기관의 업무처리 과정에서 느낀 감사의 마음을 국민신문고 등을 통해 전해 온 내용을 공유하는 코너입니다.

